



# НЕВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ



Ольга Розгон, к. ю. н., доцент, сертифікований експерт НААУ

*Агентський договір є моделлю договірному регулюванню туристичної діяльності. Правове регулювання укладення, виконання, зміни і припинення агентського договору здійснюється відповідно до положень гл. 31 Господарського кодексу України<sup>1</sup>.*

Стаття 295 ГК урегульовує агентську діяльність і визначає її як підприємницьку діяльність, що полягає в наданні комерційним агентом послуг суб'єктам господарювання при здійсненні ними господарської діяльності шляхом посередництва від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок суб'єкта, якого він представляє.

Агентська діяльність здійснюється на підставі агентського договору, за яким одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) в укладенні угод чи сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок (ст. 297 ГК).

На підставі **агентського договору** будуються взаємини між турагентством і туроператором. Цей договір належить до групи торгово-посередницьких договорів, тобто договорів про надання послуг. Він є двостороннім, оплатним, консенсуальним.

Сторонами договору є:

— **туроператор** (юридична особа, створена відповідно до законодавства України, виключною діяльністю якої є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність

із надання характерних і супутніх послуг та яка в установленому порядку отримала ліцензію на туроператорську діяльність);

— **турагент** (юридична особа, створена відповідно до законодавства України, а також фізична особа — суб'єкт підприємницької діяльності, яка здійснює посередницьку діяльність із реалізації туристичного продукту туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних і супутніх послуг та яка в установленому порядку отримала ліцензію на турагентську діяльність).

*Предметом агентського договору* є надання послуг турагентом туроператору з реалізації туристичного продукту.

*Туристичний продукт* — це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

<sup>1</sup> Далі за текстом — ГК.



*Супутні туристичні послуги і товари* — це послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання і виробництво яких несуттєво скоротяться без їх реалізації туристам.

Тобто існують «туристичний продукт», «туристичний товар» і «туристична послуга».

Договором повинна бути передбачена умова щодо території, в межах якої комерційний агент здійснює діяльність, визначену угодою сторін. Якщо така територія дії агента в договорі не визначена, вважається, що агент діє в межах території України.

Агентський договір укладається в письмовій формі. У ньому має бути визначена форма підтвердження повноважень (представництва) комерційного агента.

Договір *припиняється* за домовленістю сторін, а також у разі: відкликання повноважень комерційного агента суб'єктом, якого він представляє, або відмови комерційного агента від подальшого здійснення комерційного посередництва за договором, укладеним сторонами без визначення строку його дії; вибуття однієї зі сторін договору внаслідок її припинення або смерті; виникнення інших обставин, що припиняють повноваження комерційного агента або суб'єкта, якого він представляє (ст. 304 ГК).

Після укладення *агентського договору* між туроператором і турагентом, в якому турагент є *посередником* між туроператором і туристом, та надає туристичні послуги з реалізації туристичного продукту й укладає *договір про туристичне обслуговування з туристом*.

Визначення договору про туристичне обслуговування надається у ч. 1 ст. 20 Закону України від 15.09.95 р. № 324/95 «Про туризм»<sup>2</sup>, де зазначено, що за цим договором одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням другої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

Оскільки договір про туристичне обслуговування має спільні риси з цивільно-правовим договором комісії, то він повинен укладатися турагентом від імені туроператора<sup>3</sup>.

Законодавець не досить чітко розмежовує поняття «обслуговування» та «послуги».

Так, *обслуговування* є збірною категорією, яка застосовується для характеристики діяльності, спрямованої на задоволення потреб громадян. Під час здійснення цієї діяльності організації продають товари, виконують роботи, надають послуги. Таким чином, поняття «обслуговування» є більш широким, ніж поняття «послуга» (останнє є його складовою частиною)<sup>4</sup>. Обслуговування включає в себе як надання послуг, так і виконання робіт, які не характерні для сфери туристичних послуг<sup>5</sup>.

Сторонами договору про туристичне обслуговування є туроператор і турист.

У ст. 1 Закону № 324/95 міститься визначення поняття «*турист*» — особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

*Договір про туристичне обслуговування* укладається в письмовій (електронній) формі й повинен визначати обсяг, умови та якість надання послуг, порядок оплати і розрахунків, термін дії, права та обов'язки сторін, їх відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору шляхом видачі *туристичного ваучера*. Договір між суб'єктом туристичної діяльності й туристом або групою туристів вважається укладеним із моменту оплати вартості туру та видачі туристу чи керівнику групи туристичного ваучера<sup>6</sup>.

Що стосується *відповідальності туроператора й турагента* перед туристом за невиконання або неналежне виконання зобов'язання за договором,

<sup>2</sup> Далі за текстом — Закон № 324/95.

<sup>3</sup> Погорецька Н. В. Проблемні питання міжнародного туризму. Вісник Чернівецького факультету Національного університету «Одеська юридична академія». 2014. Вип. 3. С. 40—57. URL: [dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/7995/1/Pogorecka\\_40-57.pdf](https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/7995/1/Pogorecka_40-57.pdf).

<sup>4</sup> Стригунова Д. П. Соотношение «услуга» и «обслуживание» в сфере туризма. Современное право. 2005. № 4. URL: [center-bereg.ru/f1934.html](http://center-bereg.ru/f1934.html).

<sup>5</sup> Гудима М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг: дис. канд. юр. наук: 12.00.03. Івано-Франківськ, Наук.-дослід. Інст-т приват. права і підпр.-ва, 2012. 247 с. С. 45.

<sup>6</sup> Даниленко-Кульчицька В. Особливості договірних взаємовідносин між туроператором, турагентом і туристом. Галицький економічний вісник. Тернопіль: ТНТУ, 2014. Т. 44. № 1. С. 87—93.



то законодавство України про туризм не наводить принципів відмінності цих двох понять. Турист має право вимагати виконання всіх послуг і від туристичного оператора, і від туристичного агента незалежно від того, ким ці послуги надаються<sup>7</sup>.

Відповідно до ч. 2 ст. 17 Закону № 324/95 суб'єкт підприємницької діяльності, який отримав *ліцензію на туроператорську діяльність*, має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України.

Договір *про надання туристичних послуг* укладається між суб'єктами туристичної діяльності та споживачами туристичного продукту й співвідноситься з договором споживання як видове та родове поняття. За цим договором оформлюються відносини з надання туристу комплексної туристичної *послуги*.

Але не завжди на практиці здійснюється *правильна кваліфікація договору про надання туристичних послуг*.

Так, Апеляційним судом Дніпропетровської області розглядалася справа за позовом ОСОБА\_1 (туриста) до ТОВ (туристичного агента) про відшкодування моральної та майнової шкоди<sup>8</sup>. ОСОБА\_1 звернувся до суду з позовом до ОСОБА\_2 (ТОВ СП «Ч»), яке отримало ліцензію на здійснення діяльності туристичного агента, посиляючись на *неякісне надання ним туристичних послуг за укладеним договором щодо відпочинку в Болгарії, внаслідок недоліків яких йому завдана моральна шкода, а також майнова шкода у вигляді додаткових витрат на харчування та витрат на проїзд*.

Рішенням Славутицького міського суду Київської області від 18.08.05 р., яке ухвалою апеляційного суду Київської області від 15.11.05 р. залишене без змін, позовні вимоги ОСОБА\_1 задоволені частково, на його користь стягнуто з ОСОБА\_2 932 грн майнової шкоди, 3000 грн моральної шкоди.

У касаційній скарзі ОСОБА\_2 вказує на *виконання зі свого боку всіх передбачених договором дій і на посередницький характер своїх послуг, що не враховано місцевим та апеляційним судами, які неправильно застосували норми матеріального права, у зв'язку з чим*

порушує питання про скасування судових рішень із переданням справи на новий розгляд.

Заперечуючи проти доводів касаційної скарги, ОСОБА\_1 пояснив, що з касаційної скарги *не вбачаються підстави* для передання справи на новий розгляд, а апеляційний суд мав усі підстави розглянути справу за відсутності відповідача, а також зазначив, що відповідач зобов'язався надати позивачу комплекс туристичних послуг, тому він на власний розсуд пред'явив вимогу до відповідача як продавця відповідно до ст. 14 Закону України від 12.05.91 р. № 1023 «Про захист прав споживачів»<sup>9</sup>.

Суд дійшов висновку, що *касаційна скарга підлягає задоволенню з таких підстав*. Відповідач від імені туроператора укладає договори з продажу туристичного продукту після його попередньої оплати, перерахованої відповідачем туроператору. Відповідач для позивача і членів його сім'ї забронював 24.07.04 р. квитки на автобусно-тепловідний лінії Київ-Созополь-Київ та оплатив перевізникові ТОВ «З» ці квитки 06.08.08 р. повністю.

Місцевим судом у рішенні відкинутий факт оплати вартості сніданків у сумі 210 грн, а також *не встановлений факт перерахування* в Болгарії позивачем оплати відповідачу за розміщення в готелі, як і факт звернення позивача до відповідача щодо укладення договору на готельне обслуговування.

04.09.04 р. на маршруті Рені-Київ мали бути подані автобус «ІВЕКО» та мікроавтобус «Мерседес Спринтер», проте останній через несправність до місця призначення не прибув, у зв'язку з чим усі пасажери були розсажені в автобусі, а позивачу та членам його сім'ї не були надані місця відповідно до придбаних ним квитків.

17.12.04 р. сторони дійшли згоди стосовно врегулювання претензій, що оформили договором. Через невиконання графіка погашення заборгованості цей договір 07.02.05 р. був розірваний за взаємною згодою сторін договору.

Позивач зазнав душевних страждань через користування неякісними туристичними послугами в Болгарії,

<sup>7</sup> Сирик Н. В. Договор оказания туристских услуг: сравнительная характеристика регулирования в законодательстве России и Украины, европейском и международном праве. URL: [library.shu.ru/pdf/sirik01.pdf](http://library.shu.ru/pdf/sirik01.pdf).

<sup>8</sup> Див. ЄДРСР. Рішення апеляційного суду Дніпропетровської області від 15.04.08 р. у справі № 33ц-214кц/08. URL: [www.reyestr.court.gov.ua/Review/5102222](http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/5102222).

<sup>9</sup> Далі за текстом — Закон № 1023.



зіпсований відпочинок, незручності в дорозі під час повернення додому.

Задовольняючи позовні вимоги частково, суд першої інстанції виходив із того, що відповідач порушив умови укладеного з позивачем договору, оскільки як суб'єкт туристичної діяльності мав отримати підтвердження сторони, що приймає, про заброньовану туристичну послугу з оформленими договором і туристичним ваучером (путівкою), страховим полісом, проте відповідач не уклав договір про розміщення в готелі, тому має нести відповідальність за відповідність наданих послуг умовам туру, надання неякісних послуг, а також безпідставне отримання 260 грн за оформлення віз.

За умовами договору між позивачем та відповідачем останній діє не від імені туроператора щодо продажу туристичного продукту останнього чи окремих туристичних послуг, а від власного імені і за рахунок позивача та за його дорученням придбати у власність позивача туристичні послуги, включаючи оформлення віз, перевезення, послуги розміщення, у зв'язку з чим і з огляду на наведене вище такий договір визначається як договір комісії за ст. 1011 Цивільного кодексу України<sup>10</sup>, в якому відповідач є комісіонером, а не як договір про туристичне обслуговування, визначений за ст. 20 Закону № 324/95, а отже, відповідач в укладеному договорі не був виконавцем саме туристичних послуг.

Відповідно колегія суддів зважає на те, що в загальному контексті встановлених обставин організації подорожі та відпочинку в цій справі правовий конфлікт виник у зв'язку з виконанням договору, умови якого щодо вартості готельного обслуговування ґрунтувалися на відповіді болгарського туристичного оператора «М» про можливість розміщення позивача та членів його сім'ї у чотирьохмісних номерах, коли протягом місяця після такої відповіді збільшилися ціни, тоді як позивач, маючи намір заощадити на послугах посередника, розраховував на укладення договору на готельне обслуговування після прибуття за визначеним маршрутом на більш вигідних для себе умовах, аніж запропоновані відповідачем.

Як зазначено вище, *договір укладений позивачем не з туроператором за посередництвом відповідача, а із самим відповідачем*. У зв'язку з цим відповідач,

маючи ліцензію лише на турагентську діяльність, *не надавав послуги з оформлення документів для виїзду за межі України і, незважаючи на наявний агентський договір, окремо для позивача придбав у туроператора такі послуги, включивши власні витрати на виконання доручення та комісійну плату до загальної вартості оплати за оформлення віз*. Судами встановлено, що віза для позивача та членів його сім'ї була оформлена належним чином, а наслідки за ч. 4 ст. 18 Закону № 1023, до яких би призвело ненадання інформації до укладення договору про вартість послуг, не встановлені та позов щодо оспорування договору в цій частині з таких підстав у цій справі не пред'явлений, тому слід дійти висновку про відсутність підстав у цій справі для задоволення вимог щодо стягнення сплачених коштів за оформлення візи.

Оскільки судами встановлено, що за відсутності умов у договорі комісії про делькредере (вид поруки, що має місце в договорах комісії) відповідач вчинив замовлення квитків і вніс попередню оплату послуг перевезення, придбавши квитки, то за змістом ст. 1011, 1014, ч. 3 1016 ЦК відповідач виконав у цій частині свої зобов'язання за договором належним чином і не відповідає за проведення виконання виконавцем послуг перевезення, у зв'язку з чим позивач згідно із ч. 4 ст. 1016 ЦК має право вимагати від відповідача уступки права вимоги до третьої особи (виконавця послуг, перевізника) щодо неналежного виконання договору перевезення, саме з яким і може перебувати у причинному зв'язку будь-яка шкода в розумінні ст. 1209 ЦК, позаяк не з виконанням відповідачем зобов'язання за договором комісії. З огляду на це, відсутні правові підстави для відшкодування відповідачем позивачу вартості квитків (збитків) чи моральної шкоди через незручності під час перевезення.

Виходячи з наведеного, за встановлених судами першої та апеляційної інстанцій фактичних обставин майнові витрати і моральні страждання позивача не перебувають у причинному зв'язку з якістю послуг, що надані відповідачем за договором із позивачем, а між позивачем і відповідачем не виникало позадоговірне зобов'язання, яке виключає задоволення пред'явленого в цій справі позову.

Таким чином, судами першої та апеляційної інстанцій у цій справі застосовані ст. 20 Закону № 324/95,

<sup>10</sup> Далі за текстом — ЦК.

ст. 1209, 1210 ЦК, які застосуванню не підлягали, а порушення відповідачем прав позивача за ст. 12, 16, 18 Закону № 1023 відсутнє. За таких обставин наявні підстави для скасування судових рішень у справі та ухвалення нового рішення з відмовою у задоволенні пред'явленого позову повністю за ст. 341 Цивільного процесуального кодексу України.

Касаційну скаргу ОСОБА\_2 було *задоволено частково*. Рішення Славутиського міського суду Київської області від 18.08.05 р. та ухвалу апеляційного суду Київської області від 15.11.05 р. судом було скасовано повністю і вирішено ухвалити нове рішення у справі. Таким чином, турагент у цьому договорі повинен бути посередником між туристом і туроператором, відповідно всі договори про туристичне обслуговування мають укладатися турагентом від імені туроператора, а зобов'язання щодо надання туристичної послуги в них бере на себе туроператор.

Туристичний агент (фізична особа — підприємець, яка діє на підставі свідоцтва та агентського договору і від імені та за дорученням туристичного оператора) і субагент можуть укласти між собою **субагентський договір**.

Туристичний агент — суб'єкт ринку туристичних послуг, який є турагентом згідно із ч. 2 ст. 5 Закону № 324/95 та передоручає повністю або частково свої функції щодо здійснення посередницької діяльності іншому суб'єкту (субагенту) на умовах субагентського договору.

*Субагент* — суб'єкт ринку туристичних послуг, що є турагентом за ч. 2 ст. 5 Закону № 324/95 та якому туристичний агент передоручив повністю або частково свої функції щодо здійснення посередницької діяльності на умовах субагентського договору.

*Виконавець* — суб'єкт ринку туристичних послуг (туроператор-резидент, перевізник, об'єкт розміщення, суб'єкт екскурсійної діяльності тощо), що безпосередньо надає або реалізує турпродукт, з яким у турагента укладений агентський договір та який надав турагенту відповідні повноваження на дії від його імені.

*Туристи* (споживачі туристичних послуг) — фізичні особи, які виявили бажання придбати туристичний продукт туроператора та уклали із субагентом договір про надання туристичних послуг.

*Предмет субагентського договору* — надання послуги з продажу сформованого туроператором турис-

тичного продукту. Так, турагент доручає, а субагент зобов'язується за винагороду надавати послуги з продажу сформованого туроператором туристичного продукту шляхом укладення від імені, під контролем, в інтересах турагента цивільно-правових договорів зі споживачами туристичних послуг (туристами), юридичними особами, а також виконувати інші дії, пов'язані з реалізацією туристичного продукту та передбачені умовами цього договору.

Цей Договір укладається у письмовій формі у вигляді єдиного документа, підписаного повноважними представниками сторін і скріпленого печатками. При цьому на підставі ст. 181 ГК допускається укладення договору шляхом обміну факсограмами (факсимільними копіями договору). Договір набирає чинності з моменту його підписання.

Сторони домовляються, що до умов цього договору застосовуються положення чинного законодавства, які стосуються комерційного посередництва (агентські відносини).

Субагент представляє інтереси турагента на умовах, визначених цим договором, на території України. Від імені субагента дії щодо виконання умов цього договору здійснюють службові особи субагента, через яких субагент за законом або відповідно до установчих документів набуває юридичних прав (обов'язків) та виконує їх.

Змістом доручення турагента субагенту, що надається відповідно до цього договору, є укладення субагентом від імені, в інтересах, під контролем турагента договорів про надання туристичних послуг із туристами за формою, що додається до договору, на підставі акцептованих турагентом заявок.

Під *заявкою субагента* сторони розуміють безвідкличну оферту туриста або юридичної особи, направлену турагенту через субагента, в якій міститься пропозиція укласти *договір про туристичне обслуговування* на умовах, зазначених у заявці субагента. Заявка надсилається турагенту в письмовій формі та повинна бути підписана уповноваженим співробітником субагента (із зазначенням прізвища, імені та по батькові) і засвідчена печаткою субагента.

До письмової форми прирівнюються *факсимільні повідомлення*, а також надіслані зареєстрованим комунікаційним засобом за системою онлайн-бронювання.

Під *ваучером* у цьому договорі слід розуміти документ визначеної туроператором форми, який надає





право туристу на розміщення у зазначеному готелі з певним типом харчування і типом номера у визначений строк. За ваучером туристу також може надаватися право на користування трансфером.

За цим договором турагент зобов'язується: — видавати субагенту в порядку, передбаченому договором, документи (ваучери (путівки), документи, що підтверджують страхування, проїзні документи) на кожну групу туристів (туриста), обов'язок щодо надання яких покладений на турагента; — надавати субагенту інформацію про туристичні послуги, які включаються до туристичного продукту, що реалізується субагентом в інтересах турагента: про умови перетинання державного кордону, розміщення, харчування, страхування, правила поведінки фізичних осіб на території місця надання туристичної послуги, ризик і засоби його запобігання щодо кожної конкретної туристичної послуги, правила отримання віз, порядок відшкодування збитків та розгляду претензій і будь-яку іншу інформацію, необхідну субагенту для виконання умов договору; — своєчасно, у порядку, передбаченому договором, акцептувати заявки субагента.

При цьому *страхування туриста* підтверджується полісом. Турист вважається застрахованим із дати, зазначеної у страховому полісі або свідоцтві, та діє від дати, яка зазначена в полісі або свідоцтві.

За цим договором субагент зобов'язаний: — при наданні туристичних послуг дотримуватися вимог чинного законодавства; — надати туристам повну і достовірну інформацію, передбачену ст. 19-1 Закону № 324/95; — формувати заявки виключно на підставі наданих турагентом цін на туристичний продукт, доведених до субагента у будь-якій формі; — своєчасно подавати турагенту заявки на бронювання туристичних послуг, замовлених туристами; — відшкодувати будь-які збитки турагента і туриста, завдані наданням туристу неповної та недостовірної інформації; — у межах своїх можливостей добросовісно рекламувати послуги туроператора; — отримувати у турагента та видавати туристам ваучери (путівки) та інші документи, оформлені турагентом відповідно до вимог договору, що посвідчують право туриста на отримання послуги; — забезпечувати *страхування туристів* (якщо така послуга надається субагентом) та оформляти інші необхідні для отримання комплексу туристичних послуг документи, крім документів, обов'язок з оформлення яких покладено на субагента; — при укладенні дого-

ворів про надання туристичних послуг за напрямками, визначеними турагентом, першочергово реалізовувати турпродукт, що пропонується турагентом; — не розголошувати конфіденційну інформацію турагента, що стала відомою субагенту у зв'язку з виконанням умов договору, в тому числі й умови договору; — повідомляти турагенту на його вимогу будь-які відомості, пов'язані з виконанням умов договору та надавати звіт про виконання договору; — перевіряти у туристів наявність і правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд; — протягом визначеного законодавством строку зберігати укладені від імені турагента договори про туристичне обслуговування та інші документи, пов'язані з укладенням і виконанням цих договорів, та надавати їх на вимогу турагента; — після передання повного пакета документів, які дають право на отримання туристичних послуг, що входять до туристичного продукту, підписати з туристом Акт про надання послуг в офісі субагента; — відшкодувати збитки турагента, що виникли внаслідок оплати останнім збитків його контрагентів та/або штрафних санкцій внаслідок порушення туристами, яким субагентом був реалізований турпродукт турагента: правил проживання в готелі; законодавства країни перебування, у тому числі правил і строків перебування на території країни; порушення загальнообов'язкових норм моралі, а також внаслідок заподіяння туристом збитків, вчинення злочину, депортації з країни перебування.

За виконання зобов'язань за договором субагент отримує *винагороду* агента. Турагент не надає субагенту винагороду з вартості послуг, що не входять до стандартного турпродукту (таких, як оформлення документів на візу, консульський збір, різдвяна та новорічна вечері, індивідуальні трансфери, додаткові екскурсії тощо), або у разі замовлення окремих послуг (бронювання авіаквитків, залізничних квитків, автобусних квитків тощо).

Договір може бути *припинений* за заявою однієї зі сторін, яка подається другій стороні не пізніше, ніж за один місяць до дати припинення дії договору.

Турагент має право *достроково розірвати* договір в односторонньому порядку з надісланням повідомлення субагенту, що вступає в силу з дня, наступного після надіслання такого повідомлення, або з дня, зазначеного в повідомленні, у випадках, коли субагентом було допущене порушення взятих на себе зобов'язань

за договором, та в разі отримання турагентом інформації, що свідчить про нестабільний фінансовий стан чи ненадійну ділову репутацію субагента.

Повернення (відшкодування) повної вартості туристичних послуг у разі скасування туристичної подорожі здійснюється відповідно до правил *страхування ризиків*, пов'язаних зі скасуванням або перериванням туристичної подорожі страховою компанією, а також у порядку та спосіб, передбачені договором.

Туроператор або турагент має право відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини туриста.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором, укладеним між ними, а також Законом № 324/95.

Туроператор несе перед туристом відповідальність за *невиконання або неналежне виконання умов договору про туристичне обслуговування*, крім випадків, якщо невиконання або неналежне виконання умов договору сталося: з вини туриста; з вини третіх осіб, не пов'язаних із наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна зі сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь; внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, що надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Відповідно до ст. 30 Закону № 324/95 порушення законодавства в галузі туризму тягне за собою відповідальність згідно із законом.

Згідно зі ст. 32 цього ж Закону за неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову та іншу відповідальність, визначену в договорі, відповідно до чинного законодавства. Розмір майнової відповідальності туроператора, турагента чи іншого суб'єкта туристичної діяльності не може перевищувати фактично завданих замовнику збитків з їх вини.

Статтею 33 Закону № 324/95 встановлено, що суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, що завдало шкоду, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачене відшкодування у меншому або більшому розмірі.

Відповідно до ст. 610 ЦК порушенням зобов'язання є його невиконання або виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання (неналежне виконання).

За змістом ст. 611 ЦК у разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом, зокрема: припинення зобов'язання внаслідок односторонньої відмови від зобов'язання, якщо це встановлено договором або законом, або розірвання договору; відшкодування збитків та моральної шкоди.

Згідно зі ст. 653 ЦК, якщо договір змінений або розірваний у зв'язку з істотним порушенням умов договору однією зі сторін, друга сторона може вимагати відшкодування збитків, завданих зміною або розірванням договору.

За змістом ч. 1 — 2, 10 ст. 20, ч. 2 ст. 30, ч. 1 — 2 ст. 32, ч. 1 ст. 33 Закону № 324/95, ч. 4 ст. 10 Закону № 1023, ст. 610, 611, ч. 5 ст. 653, ч. 1 ст. 901 ЦК *майнову відповідальність* несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг та з вини якого замовнику (туристу) завдано збитків.

Сторони несуть *відповідальність* згідно з чинним законодавством з урахуванням положень укладеного договору.

У разі неотримання грошових коштів турагентом у встановлені строки він має право анулювати заявку субагента без надсилання йому повідомлення про це та застосувати *штрафні санкції*.

Сторони звільняються від будь-якої відповідальності за невиконання, неналежне виконання умов договору в разі, коли таке невиконання було викликане *обставинами форс-мажору*.



## тема:

**НААУ**  
переносить  
низку заходів  
у зв'язку  
з карантином

с. 3

**НААУ**  
пропонує  
врахувати  
особливості  
карантину  
у процесуальних  
обов'язках  
захисників

с. 6

**Огляд**  
ключових  
рішень РАУ  
від 14 лютого  
2020 року

с. 8

**Дайджест**  
діяльності  
комітетів  
та секцій НААУ

с. 11





## Цивільні справи

*С. Барбашин*

Чи є коронавірус форс-мажором та підставою  
невиконання зобов'язань ..... 30

*Г. Гаро, М. Бабішена*

Поділ майна подружжя: як бути з ТОВ? ..... 33

*Г. Гаро*

Таємниця шлюбних договорів — 2020 ..... 35

*О. Розгон*

Невиконання договору туристичних послуг ..... 38

*Д. Майстро*

Захист прав осіб, які мають право на обов'язкову  
частку у спадщині ..... 45



## Практика ЄСПЛ

*О. Дроздов, О. Дроздова*

Аналітичний огляд правових позицій ЄСПЛ ..... 48



## Судова практика

Огляд судової практики Верховного Суду ..... 56



## Майстер-клас

*О. Зімовін, Т. Зімовіна*

Емоційний інтелект: навіщо та як його  
розвивати адвокату ..... 59



## Історія адвокатури

*Б. Савчук*

Степан Федак (1861 — 1937): адвокатський шлях  
і громадська діяльність ..... 62

### Головний редактор

Ізовітова Л. П.

### Редактор

Ковтун М. С.

### Загальний дизайн

Гладченко Ю. О.

### Відповідальний випускаючий

Олійник Е. М.

### Реєстраційне свідоцтво:

серія KB № 20370-10170P

### Видавець

ТОВ «Видавничий будинок  
«Фактор»

### Редакція:

вул. Сумська, 106а,  
м. Харків, 61002, Україна  
тел.: (057) 76-500-76  
e-mail: mskovtyn@gmail.com  
www.id.factor.ua

### Віддруковано

згідно з наданим  
оригінал-макетом  
у друкарні «Фактор-Друк»,  
вул. Саратовська, 51,  
м. Харків, 61030, Україна  
тел.: (057) 717-53-55

### Номер замовлення

02296

### Загальний тираж видання

4300 екз.

### Передплатний індекс:

86385

### Періодичність виходу

раз на місяць

### Дата виходу

13.04.2020 р.

© ТОВ «Видавничий будинок «Фактор»,  
2020.

Усі права на публікації захищені.  
Відтворення та поширення  
(розповсюдження) у будь-який спосіб  
творів (окремих частин творів),  
розміщених у бюлетені «Вісник  
Національної асоціації адвокатів  
України», допускається лише  
за дозволом Національної асоціації  
адвокатів України. При відтворенні  
матеріалів, що містяться у бюлетені  
«Вісник Національної асоціації адвокатів  
України», посилання на видання  
і вказівка імені (псевдоніма) автора  
твору обов'язкові.